

## Programma van Eisen 'Levering Smartphones en gerelateerde diensten'

Doel van het document: In het Programma van Eisen worden alle eisen vastgelegd ten aanzien van de gewenste dienstverlening, die worden gesteld door de stakeholders (o.a. Opdrachtgever, gebruikers). Het Programma van Eisen is het uitgangspunt voor de uitvoering van de overeenkomst. Tevens is het Programma van Eisen het uitgangspunt voor de besprekingen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Nr:	Beschrijving:	Voldoet Ja/Nee:
<b>AC</b>	<b>ALGEMEEN &amp; COMMERCIEEL</b>	
AC01	Inschrijver wijst een vaste contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantoor tijden (08.30-17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vervanging.	
AC02	De Inschrijver dient binnen een termijn van één (1) werkdag inhoudelijk, en dus niet via een geautomatiseerde email, te reageren op vragen, gesteld door Opdrachtgever.	
AC03	Inschrijver levert de toestellen af op de volgende locatie(s) (Primaire afleverlocatie : Gemeente Eindhoven Mercado gebouw, Smalle Haven 109, 5611 EH, Eindhoven. Secundaire (backup) locatie : Gemeente Eindhoven NRE gebouw, Nachtegaallaan 15, 5613 CM, Eindhoven) van gemeente Eindhoven, op naam van I&B Servicedesk, en kan op verzoek toestellen ook op een ander adres binnen Nederland leveren. De kosten voor het verzenden van de toestellen vallen binnen het jaarlijkse opslagbedrag zoals is aangeboden in het prijzenblad.	
AC04	Inschrijver dient binnen 4 weken, na de definitieve gunning, de bestelomgeving operationeel, en door gemeente Eindhoven goedgekeurd, te hebben gerealiseerd.	
AC05	Bij niet tijdig kunnen leveren (lange levertijden) heeft gemeente Eindhoven het recht om bij een derde alternatieve partij smartphones te bestellen.	
AC06	Inschrijver draagt zorg voor halfjaarlijkse aanpassingen van de adviesprijzen (op 1 januari en 1 juli van ieder jaar) van fabrikanten van alle gevraagde en in de portaal opgenomen modellen. Gemeente Eindhoven ontvangt hiervan ieder half jaar van de vaste contactpersoon een overzicht.	
AC07	Inschrijver beheert en onderhoud de bestelomgeving en zorgt ervoor dat deze up-to-date is. Bij een wijziging aan de portaal, dient de inschrijver door middel van een vaste contactpersoon de gemeente Eindhoven op de hoogte te houden en overeenstemming te vinden	

	alvorens benoemde wijzigingen daadwerkelijk doorgevoerd worden.	
AC08	Inschrijver richt ieder jaar, in afstemming met gemeente Eindhoven, de bestelomgeving in met op dat moment geschikte en leverbare modellen. Voor gemeente Eindhoven spelen daarbij een rol: informatiebeveiliging, beschikbaarheid, prestaties en beheer aspecten van de toestellen.	
AC09	Alle kosten die gemaakt worden voor bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, het inrichten, onderhouden en updaten van het portaal, het ophalen en bezorgen van toestellen voor reparaties dienen opgenomen te zijn in het jaarlijkse opslagbedrag service, gebaseerd op het aantal in gebruik zijnde toestellen.	
AC10	De in de aanbesteding en eventuele nadere offertes door inschrijver opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, dus inclusief toeslagen, administratiekosten, factuurkosten, verpakkingskosten, transport- en bezorgkosten, voorrijkosten etcetera.	
AC11	Alle informatie die de Opdrachtnemer levert in de prijsoverzichten en de daarbij gehanteerde kortingen gelden onverminderd voor alle aansluitingen, diensten en producten die de Opdrachtgever onder deze contracten afneemt en zijn daarmee bindend.	
AC12	Maandelijks ontvangt Opdrachtgever één verzamelfactuur e-factuur ( <a href="mailto:factuur@eindhoven.nl">factuur@eindhoven.nl</a> ) waarbij kostenplaatsen op de factuur gespecificeerd (kunnen) worden. Er is hierbij geen sprake van automatische incasso.	
AC13	Daarnaast ontvangt Opdrachtgever maandelijks als bijlage van de e-factuur, een gespecificeerde overzicht waarop minimaal inzichtelijk zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- nieuw uitgegeven cq aangeschafte smartphones, model-type, serienummer</li> <li>- uitgevoerde reparaties: per smartphone model-type met het 06-nummer</li> <li>- kosten van de dienstverlening.</li> </ul>	
AC14	Mutaties zijn op de eerstvolgende factuur verwerkt, mits deze door Opdrachtgever minimaal vijf werkdagen voor aanvang van de nieuwe factuurperiode zijn aangemeld.	
AC15	Opdrachtnemer geeft de garantie dat de facturatie correct en probleemloos volgens afspraken verloopt.	
AC16	De prijs wordt afgegeven in Euro's, inclusief thuishoofheffing en verwijderingsbijdrage (exclusief BTW) en staan vast gedurende het eerste jaar van de Raamovereenkomst.	
AC17	De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende contractlooptijd benchmarking toe te passen op de af te nemen producten. Indien de gemeente Eindhoven elders betere condities (prijsverschil >2,5%) kan bedingen voor de gewenste producten is de gemeente Eindhoven vrij om gedurende contractperiode 20% (zowel	

	<p>in aantallen als in euro`s) van de producten elders af te nemen. De gemeente Eindhoven zal opdrachtnemer hiervan vooraf op de hoogte brengen.</p> <p>Dit om te borgen dat zij de beste inkoopcondities gedurende contractlooptijd heeft.</p>	
AC18	In verband met planningen en continuïteit van leveringen geeft Opdrachtnemer minimaal 2 maanden voordat een smartphone niet meer leverbaar zal zijn aan dat de huidige standaard geleverde smartphone vervangen moet gaan worden door een nieuw standaard smartphone, waarbij er geen sprake mag zijn van een kostenverhoging voor Opdrachtgever.	
AC19	Bestellingen worden aangemaakt door Gemeente Eindhoven in het Inkoop Order Systeem ProActis.	
<b>WG</b>	<b>WETGEVING</b>	<b>Voldoet Ja/Nee:</b>
WG01	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de opdrachtnemer worden vergoed aan de Opdrachtgever.	
WG02	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van deze wetgeving zal door Opdrachtnemer worden vergoed.	
WG03	Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.	
<b>SMPH</b>	<b>SMARTPHONES</b>	<b>Voldoet Ja/Nee:</b>
SMPH01	Inschrijver voert een breed assortiment A-merken, met een besturingssysteem iOS of Android. De A-merken Samsung en Apple dienen minimaal geleverd te kunnen worden.	
SMPH02	Opdrachtnemer garandeert dat alle aan de Opdrachtgever geleverde producten enkel via officiële kanalen dan wel erkende distributeurs worden betrokken en nadrukkelijk origineel voor de Nederlandse markt bestemd zijn.	
SMPH03	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtnemer smartphones levert die zijn voorbereid voor gebruik in Nederland.	

	<p>Hieronder wordt in ieder geval verstaan dat de smartphones (in de originele verpakking):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zijn voorzien van originele, door fabrikant uitgegeven, (digitale) Nederlandstalige handleiding en instructie;</li> <li>- in te stellen moet zijn op de taal "Nederlands";</li> <li>- instellingen en gebruiksmogelijkheden hebben (o.a. Bluetooth) die geschikt zijn en toegepast worden in Nederland.</li> <li>- Zijn voorzien van een met Opdrachtgever vooraf overeengekomen screenprotector.</li> </ul>	
SMPH04	Alle aangeboden smartphones zijn vrij van Sim-Locks en geschikt voor de Nederlandse markt en de daarop actieve operators.	
SMPH05	Alle smartphones die aan gemeente Eindhoven worden geleverd, moeten worden voorzien van een reeds aangebrachte screenprotector.	
SMPH06	Inschrijver draagt zorg voor een optimale verwerking van bestellingen. Smartphones worden binnen 10 werkdagen na bestelling afgeleverd op het afgesproken adres van Gemeente Eindhoven.	
<b>LR</b>	<b>LEVERINGEN &amp; RAPPORTAGES</b>	<b>Voldoet Ja/Nee:</b>
LR01	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat voor geleverde smartphones een garantieperiode geldt van minimaal twee jaar na levering. Indien de fabrieksgarantie langer is dan de garantieperiode van twee jaar, geldt voor de betreffende smartphone de fabrieksgarantie.	
LR02	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met de Opdrachtgever op aanvraag volgende managementrapportages te overhandigen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- aantal leveringen</li> <li>- aantal geleverde telefoons en accessoires</li> <li>- aantal storingen / reparaties</li> <li>- nader te bepalen</li> </ul>	
LR03	Op termijn dient het mogelijk te zijn dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor vastlegging van relevante configuratie gegevens in CMDB van Gemeente Eindhoven.	
LR04	Jaarlijks vindt er naar aanleiding van de rapportage een evaluatiegesprek plaats tussen de contactpersoon van inschrijver en de contractmanager van de gemeente Eindhoven. Indien gewenst kan opdrachtgever verzoeken om vaker dan één keer per jaar te evalueren. Inschrijver levert in dit geval uiterlijk één week voorafgaand aan de evaluatie	

	een managementrapportage aan, bestaande uit de onderdelen zoals genoemd in LR05.	
LR05	Tussen de opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal strategisch/tactisch/operationeel overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt (afhankelijk van de agenda) over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• marktconformiteit;</li> <li>• escalaties en klachten;</li> <li>• performance van de dienstverlening in het algemeen;</li> <li>• financiën;</li> <li>• rapportages;</li> <li>• service levels;</li> <li>• evaluatie van de bestellingen en leveringen;</li> <li>• eventuele bijzonderheden rond de facturatie;</li> <li>• beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening;</li> <li>• optimalisatie van dienstverlening;</li> <li>• toekomstige verwachtingen;</li> <li>• werkafspraken.</li> </ul>	
LR06	Inschrijver moet ieder toestel voor levering registreren in Apple ADE of Android KNOX (automatic enterprise enrollment). Opdrachtgever draagt zorg dat de Opdrachtnemer toegang krijgt tot de omgeving om de registratie te kunnen doen.	
<b>REP</b>	<b>REPARATIES &amp; VERVANGING</b>	<b>Voldoet Ja/Nee:</b>
REP01	Alle reparaties geschieden te allen tijde met originele onderdelen.	
REP02	Defect toestellen worden (periodiek) via de Servicedesk van de Gemeente naar Opdrachtnemer verstuurd; De Gemeente zorgt indien van toepassing zelf voor een vervangend toestel tijdens de reparatieperiode.	
REP03	Opdrachtnemer levert een overzicht van de, per merk-model-type, meest voorkomende storingen of defecten en de hierbij behorende reparatiekosten (materialen en uren).	
REP04	Bij reparatie of vervanging binnen de garantieperiode worden door de Opdrachtnemer nooit kosten voor verzending en /of transport in rekening gebracht.	
REP05	Binnen 5 werkdagen na aanmelding zijn smartphones die binnen de garantietermijn ter reparatie worden aangeboden gerepareerd of is er een akkoord met de opdrachtgever bereikt voor een adequate oplossing. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever hiervan gedurende deze 5 dagen op de hoogte.	
REP06	Voor reparatie is er sprake van een gesloten circuit, waarmee Opdrachtgever de zekerheid heeft dat e.e.a. procedureel op de juiste wijze en veilig is georganiseerd.	

REP07	Voor alle smartphones geldt dat, indien een defect niet onder de garantiebepaling valt, deze aan opdrachtnemer ter reparatie aangeboden kan worden.	
REP08	De opdrachtnemer dient op verzoek te zorgen voor de uitvoering van reparaties aan smartphones, als het defect niet onder een garantiebepaling valt. Hiervoor dient dan eerst een kostenindicatie te worden afgegeven.	
REP09	Opdrachtnemer is te alle tijden eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.	
REP10	Een defecte toestel dient binnen maximaal 10 werkdagen te zijn gerepareerd en retour te zijn bij de gebruiker. en  Bij smartphones die een storing of defect hebben levert de opdrachtnemer binnen maximaal 5 werkdagen een analyse op defecte smartphone. Er worden geen onderzoekskosten en bestelkosten of andere eenmalige kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht.	
REP11	Inschrijver borgt dat het reparatieproces binnen 1 werkdag wordt gestart, na aanmelding van een defect.	
REP12	Reparaties aan toestellen mogen alleen worden uitgevoerd door een door OEM gecertificeerde service aanbieder.	
REP13	Toestellen die niet gerepareerd kunnen worden, zullen na overleg vervangen worden. Indien het defect binnen de garantie van het betreffende toestel valt, zijn alle bij de vervanging behorende kosten voor inschrijver. Indien het defect niet binnen de garantie van het betreffende toestel valt, zijn de kosten voor de aanschaf van een nieuw toestel voor rekening van de gemeente Eindhoven.	
REP15	De kosten van de reparaties die binnen de garantie van de fabrikant vallen (inclusief het ophalen en retourneren van het toestel) zullen door inschrijver niet apart worden doorberekend aan gemeente Eindhoven.	
REP16	Kosten voor reparaties die buiten de garantie van de fabrikant vallen en niet zijn afgeprijsd in het prijzenblad van deze aanbesteding, kunnen enkel gespecificeerd worden gefactureerd. Facturen zonder specificatie van arbeidsuren, uurtarief en andere gemaakte kosten zullen niet in behandeling worden genomen door gemeente Eindhoven.	

<b>G</b>	<b>Governance &amp; Servicemanagement</b>	<b>Voldoet Ja/Nee:</b>
G1	De concept SLA welke als bijlage 10 aan het aanbestedingsdocument is toegevoegd betreft het format wat na ingang overeenkomst in gezamenlijkheid nader zal worden uitgewerkt oa. aan de hand van de opgenomen eisen uit dit PVE.	
<b>P</b>	<b>Privacy</b>	<b>Voldoet Ja/Nee:</b>
P1	Persoonsgegevens worden slechts verzameld en verwerkt volgens afgesproken en vastgelegde doelen in de verwerkersovereenkomst	
P2	Gegevens worden niet in zijn geheel of in delen voor ander doelen ingezet dan volgens de afspraken uit de verwerkingsovereenkomst.	
P3	Leverancier maakt aantoonbaar dat geen toegang wordt verschaft tot (persoons)gegevens van de gemeente Eindhoven zonder geldende overeengekomen grondslag.	
P4	Indien en zodra Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke vaststelt dat Leverancier onder zijn verantwoordelijkheid handelt als verwerker van persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming, sluiten Partijen een Verwerkersovereenkomst conform Bijlage 3 behorende bij het Beschrijvend Document.	

Ondertekening voor akkoord op Programma van Eisen zie onderstaand:

**Inschrijver:**

Naam:	
Functie:	
Onderneming:	
Handtekening:	
Plaats en datum:	